

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 1 TEGALSARI DENGAN METODE *SERVQUAL* KRITERIA GRONROOS

Nindy Dwi Iwijayanti¹ Roudhotul Jannah²
SMK Negeri 1 Tegalsari Banyuwangi
email: nindydwi760@gmail.com roudhotulj15@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pendidikan sangat perlu ditingkatkan secara terus menerus, tidak hanya kualitas pelayanan di perusahaan profit namun juga perusahaan jasa ataupun lembaga. Sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas siswa terhadap kualitas pendidikan yang diberikan di SMK Negeri 1 Tegalsari. Penelitian ini menggunakan metode servqual kriteria Gronroos dengan enam variabel yaitu : profesionalism and skill, attitude and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery serta reputation and credibility untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa. Responden berjumlah 89 siswa dan pengolahan data menggunakan teknik kuantitatif dengan bantuan SPSS 20.

Hasil penelitian dari 89 responden terdapat pengaruh kepuasan 5% dari variabel profesionalism and skill, 8,9% attitude and behavior, 12,7 accessibility and flexibility, 16% reliability and trustworthiness, 18,4 recovery, 12% reputation and credibility dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian dapat disimpulkan setiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan siswa, artinya jika variabel tersebut nilainya dinaikkan maka kepuasan siswa akan meningkat. Secara parsial variabel recovery mempunyai nilai t hitung paling besar artinya variabel ini berpengaruh paling besar bila dibandingkan dengan lima variabel yang lain. Hasil pengolahan data diperkuat dengan wawancara dari 5 Perwakilan siswa yang secara Parsial) maupun simultan terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan di SMK Negeri 1 Tegalsari.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Siswa, Metode Servqual, Gronroos*

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan Negara Republik Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah ke empat adalah “mencerdaskan bangsa”. Kemudian dijelaskan lebih lanjut dengan UUD 1945 pasal 31 khususnya **Ayat 3**: “Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dalam Undang-undang Sisdiknas”. Dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pasal 28, bahwa : “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tegalsari dirasa kurang

memenuhi apa yang diharapkan siswa. Seringnya keluhan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga menjadi pemicu ketidakpuasan siswa akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan siswa mampu diwujudkan dengan upaya perbaikan kualitas pelayanan pendidikan. kualitas pelayanan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh setiap pelanggan. Kepuasan dari segi siswa dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya siswa akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan.

Berdasarkan observasi pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tegalsari dirasa kurang memenuhi apa yang diharapkan siswa. Seringnya keluhan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga menjadi pemicu ketidakpuasan siswa akan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu antara kebijakan pelayanan suatu sekolah dengan keinginan

dan harapan yang dianggap penting oleh siswa untuk dilaksanakan sekolah tersebut agar tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Kepuasan dari segi siswa dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya siswa akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa angka. Metode kuantitatif digunakan untuk mencari informasi yang terukur mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan SMK Negeri 1 Tegalsari dalam metode *servqual* kriteria Gronroos. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data survey. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama lalu diperkuat dengan adanya hasil dari wawancara yang dilakukan kepada siswa SMK Negeri 1 Tegalsari

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari penelitian belum dapat dianalisis secara langsung, oleh karena itu data tersebut perlu diolah dengan alat (*tool*) atau rumus yang sesuai hingga menjadi informasi. terdiri atas :

Uji Validitas Instrumen/item Pernyataan

kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur dengan cara sebagai berikut :

a. Pengolahan data

Uji validitas instrumen ini menggunakan korelasi *bivariate pearson (product moment pearson)* program SPSS dengan taraf signifikansi 0,05.

b. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan ketentuan bila r hitung lebih besar dari **0,208** (r tabel dengan jumlah sampel 89) maka item pernyataan dikategorikan valid, dan sebaliknya bila r hitung lebih kecil sama

dengan 0,208 maka item pernyataan dikategorikan tidak valid dan tidak diikutkan dalam uji reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran semua item pernyataan pada semua variabel lebih besar dari 0,208 maka semua item pernyataan dinyatakan valid dan diikutkan ke uji reliabilitas.

Uji Reliabilitas Instrumen/item Pernyataan

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur (item pernyataan) apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang pada waktu yang berbeda.

a. Pengolahan data

Item pernyataan yang sudah dinyatakan valid selanjutnya diuji keandalan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil pengujian reliabilitas terlampir pada lampiran 4 mempunyai kriteria interval 0.00-1.00.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha	Kriteria interval
(X1)	0,803	Sangat Tinggi
(X2)	0,755	Tinggi
(X3)	0,726	Tinggi
(X4)	0,751	Tinggi
(X5)	0,759	Tinggi
(X6)	0,739	Tinggi
(Y)	0,785	Tinggi

b. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan ketentuan interval 0.00 – 0.20 adalah sangat rendah, 0.20 - 0.40 adalah rendah, 0.40 – 0.60 adalah sedang, 0.60 – 0.80 adalah tinggi, dan 0.80-1.00 adalah sangat tinggi. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada lampiran 4 dan tabel 4.6 semua item pernyataan pada semua variabel berada di rentang interval sangat sangat kuat dan kuat, maka semua item pernyataan dinyatakan reliable.

Deskripsi Data

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Tegalsari. Data diperoleh dari angket kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa. Responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, XII SMK Negeri 1 Tegalsari yang berjumlah 788. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pelayanan pendidikan berpengaruh pada kepuasan siswa.

Sampel peneliti yang diambil adalah 89 siswa secara acak untuk dilakukan penelitian menggunakan angket. Hasil penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti akan dideskripsikan secara rinci untuk masing-masing variabel. Berikut kategori skor yang diperoleh dari masing-masing variabel dapat dilihat melalui tabel berikut:

1. Kepuasan siswa terhadap kualitas *Profesionalis dan Skill* SMK Negeri 1 Tegalsari (X1)

Pada angket *Profesionalis dan Skill* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa kelas X, XI dan XII SMK Negeri 1 Tegalsari. Dari hasil analisis dan perhitungan statistik angket *Profesionalis dan Skill* didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,803. Angket *Profesionalis dan Skill* yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian.

Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Profesionalis dan Skill* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel *Profesionalis dan Skill* (X1)

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.00 – 1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.76 – 2.51	2	3%	Kurang Puas
3	2.52 – 3.27	55	61%	Puas
4	3.28 – 4.00	32	36%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 2 responden memiliki kriteria jawaban Kurang Puas, 55 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 32 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 3% siswa merasa Kurang Puas terhadap kualitas *Profesionalis and Skill* SMK Negeri 1 Tegalsari. 61% siswa merasa Puas terhadap kualitas *Profesionalis and Skill* SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 36% siswa merasa Sangat Puas terhadap kualitas *Profesionalis and Skill* SMK Negeri 1 Tegalsari.

2. Kepuasan siswa terhadap kualitas *Attitude and Behavior* SMK Negeri 1 Tegalsari (X2)

Pada angket *Attitude and Behavior* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa Negeri 1 Tegalsari. perhitungan statistik angket didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,755. Angket *Attitude and Behavior* yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian.

Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Profesionalis dan Skill* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel *Attitude and Behavior* (X2)

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.00 – 1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.76 – 2.51	-	0%	Kurang Puas
3	2.52 – 3.27	16	18%	Puas
4	3.28 – 4.00	73	82%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa sebanyak 16 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 73 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas.

Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 18% siswa merasa Puas terhadap kualitas *Attitude and Behavior* SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 82% siswa merasa Sangat Puas terhadap kualitas *Attitude and Behavior* SMK Negeri 1 Tegalsari.

4 Kepuasan siswa terhadap kualitas *Accessibility and Flexibility* SMK Negeri 1 Tegalsari (X3)

Pada angket Pada angket variabel *Accessibility and Flexibility* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa SMK Negeri 1 Tegalsari. Dari hasil analisis dan perhitungan statistik angket *Accessibility and Flexibility* didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,726. Angket yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian.

Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Accessibility and Flexibility* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel *Accessibility and Flexibility* (X3)

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.0 –1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.6 – 2.51	14	16%	Kurang Puas
3	2.52 –3.27	39	44%	Puas
4	3.28 –4.00	36	40%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 14 responden memiliki kriteria jawaban Kurang Puas, 39 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 36 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 16% siswa merasa Kurang Puas terhadap kualitas *Accessibility and Flexibility* SMK Negeri 1 Tegalsari. 61% siswa merasa Puas terhadap kualitas *Accessibility and Flexibility* SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 36% siswa merasa Sangat

Puas terhadap kualitas *Accessibility and Flexibility* SMK Negeri 1 Tegalsari.

5 Kepuasan siswa terhadap kualitas *Reliability and Trustworthiness* SMK Negeri 1 Tegalsari (X4)

Pada angket *Reliability and Trustworthiness* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa. Dari hasil analisis dan perhitungan statistik angket didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,751. Angket *Reliability and Trustworthiness* yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian..Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Reliability and Trustworthiness* dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability and Trustworthiness*

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.0 – 1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.76– 2.51	3	3%	Kurang Puas
3	2.52 – 3.27	30	33%	Puas
4	3.28 – 4.00	56	63%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 3 responden memiliki kriteria jawaban Kurang Puas, 30 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 56 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 3% siswa merasa Kurang Puas terhadap kualitas *Reliability and Trustworthiness* SMK Negeri 1 Tegalsari. 33% siswa merasa Puas terhadap kualitas *Reliability and Trustworthiness* SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 63% siswa merasa Sangat Puas terhadap kualitas *Reliability and Trustworthiness* SMK Negeri 1 Tegalsari.

6 Kepuasan siswa terhadap kualitas *Recovery* SMK Negeri 1 Tegalsari (X5)

Pada angket variabel *Recovery* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa. SMK Negeri 1 Tegalsari. Dari hasil analisis dan perhitungan statistik angket didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,759. Angket *Recovery* yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian..

Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Recovery* dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel *Recovery* (X5)

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.0 – 1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.76– 2.51	9	10%	Kurang Puas
3	2.52 – 3.27	5	39%	Puas
4	3.28 – 4.00	45	50%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 responden memiliki kriteria jawaban Kurang Puas, 35 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 45 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 10% siswa merasa Kurang Puas terhadap kualitas *Recovery* SMK Negeri 1 Tegalsari. 39% siswa merasa Puas terhadap kualitas *Recovery* SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 50% siswa merasa Sangat Puas terhadap kualitas *Recovery* SMK Negeri 1 Tegalsari.

7 Kepuasan siswa terhadap kualitas *Reputation and Credibility* SMK Negeri 1 Tegalsari (X6)

Pada angket variabel *Reputation and Credibility* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa SMK Negeri 1 Tegalsari. Dari hasil analisis dan perhitungan statistik angket

didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,759. Angket *Reputation and Credibility* yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian. Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Reputation and Credibility* dapat dilihat pada tabel 7

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel *Reputation and Credibility* (X6)

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.0 – 1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.76– 2.51	3	3%	Kurang Puas
3	2.52 – 3.27	25	28%	Puas
4	3.28 – 4.00	61	68%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 3 responden memiliki kriteria jawaban Kurang Puas, 25 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 61 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 3% siswa merasa Kurang Puas terhadap kualitas *Reputation and Credibility* SMK Negeri 1 Tegalsari. 28% siswa merasa Puas terhadap kualitas *Reputation and Credibility* SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 68% siswa merasa Sangat Puas terhadap kualitas *Reputation and Credibility* SMK Negeri 1 Tegalsari.

8 Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari (Y)

ada angket variabel *Kepuasan Siswa* terdapat 10 butir pernyataan kemudian peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 89 orang siswa kelas SMK Negeri 1 Tegalsari. Dari hasil analisis dan perhitungan statistik angket didapatkan hasil yang valid dan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,739. Angket *Kepuasan Siswa* yang telah lulus uji validitas dan Reliabilitas, akan dijadikan instrument penelitian untuk uji hipotesis yang akan disebarkan pada sampel penelitian. Adapun kriteria jawaban responden pada angket *Kepuasan Siswa* dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa (Y)

No	Kategori	Frek	%	Kategori
1	1.0 – 1.75	-	0%	Sangat Tidak Puas
2	1.76– 2.51	7	8%	Kurang Puas
3	2.52 – 3.27	51	57%	Puas
4	3.28 – 4.00	31	34%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 responden memiliki kriteria jawaban Kurang Puas, 51 responden memiliki kriteria jawaban Puas, dan 31 responden memiliki kriteria jawaban Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 8% siswa merasa Kurang Puas terhadap kualitas Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari. 57% siswa merasa Puas terhadap kualitas Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari, dan 34% siswa merasa Sangat Puas terhadap kualitas Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari.

Regresi Linier Sederhana

Pengolaha Data :

Obyek pengolahan data regresi linier sederhana adalah setiap variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga pengolahan data regresi linier sederhana ini dilakukan sebanyak variabel bebas yaitu enam kali. Pengolahan data ini dilakukan menggunakan program SPSS dengan ketentuan :

1. Taraf signifikansi (α) adalah **5%** atau 0,05 (uji dua sisi)
2. Untuk uji t menggunakan df (derajat kebebasan) = $n - k = 89 - 7 = 82$
(n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel bebas dan terikat)

a Analisis Data

a. Analisis regresi linier sederhana variabel *professionalism and skill* (X1) terhadap kepuasan siswa (Y):

Dari lampiran 5.1 tabel **coefficients**, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 21,169 + 0,310 X$$

Arti konstanta 21,169 adalah jika *professionalism and skill* (X1) nilainya adalah 0, maka kepuasan siswa (Y) nilainya adalah 21,169

Koefisien regresi variabel *professionalism and skill* (X1) sebesar 0,310 artinya jika variabel *professionalism and skill* (X1) mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa mengalami peningkatan sebesar 0,310.

Dari lampiran 5.1 tabel **coefficients** untuk uji t variabel X1 diketahui :

$$t \text{ tabel} = 1,989 \text{ dan } t \text{ hitung} = 2,132$$

$$t \text{ hitung} > \text{ dari } t \text{ tabel } (2,132 > 1,989)$$

Kesimpulan:

Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *professionalism and skill* (X1) dengan kepuasan siswa. Jadi variabel *professionalism and skill* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Negeri Tegalsari.

b. Analisis regresi linier sederhana variabel *Attitude and Behavior* (X2) terhadap kepuasan siswa (Y):

Dari lampiran 5.2 tabel **coefficients**, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19,438 + 0,324 X$$

Arti konstanta 19,438 adalah jika *attitude and behavior* (X2) nilainya adalah 0, maka kepuasan siswa (Y) nilainya adalah 19,438

Koefisien regresi variabel *attitude and behavior* (X2) sebesar 0,324: artinya jika variabel *attitude and behavior* (X2) mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa mengalami peningkatan sebesar 0,324

Dari lampiran 5.2 tabel **coefficients** untuk uji t diketahui :

$$t \text{ tabel} = 1,989 \text{ dan } t \text{ hitung} = 2,919$$

$$t \text{ hitung} > \text{ dari } t \text{ tabel } (2,919 > 1,989)$$

Kesimpulan:

Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara

attitude and behavior (X2) dengan kepuasan siswa. Jadi variabel *attitude and behavior* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Negeri 1 Tegalsari.

c. *Analisis regresi linier sederhana variabel Accessibility and Flexibility (X3) terhadap kepuasan siswa (Y)*

Dari lampiran 5.3 tabel **coefficients**, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 21,877 + 0,299X$$

Arti konstanta 21,877 adalah jika *accessibility and flexibility* (X3) nilainya adalah 0, maka kepuasan siswa (Y) nilainya adalah 21,877

Koefisien regresi variabel *accessibility and flexibility* (X3) sebesar 0,299 artinya jika variabel *accessibility and flexibility* (X3) mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa mengalami peningkatan sebesar 0,299.

Dari lampiran 5.3 tabel **coefficients** untuk uji t diketahui :

$$t \text{ tabel} = 1,989 \text{ dan } t \text{ hitung} = 3,558$$

$$t \text{ hitung} > t \text{ tabel } (3,558 > 1,989)$$

Kesimpulan:

Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *accessibility and flexibility* (X3) terhadap kepuasan siswa. Jadi variabel *accessibility and flexibility* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Negeri 1 Tegalsari.

d. *Analisis regresi linier sederhana variabel Reliability and Trustworthiness (X4) terhadap kepuasan siswa (Y):*

Dari lampiran 5.4 tabel **coefficients**, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 17,618 + 0,400X$$

Arti konstanta 17,618 adalah jika *reliability and trustworthiness* (X4) nilainya adalah 0, maka kepuasan siswa (Y) nilainya adalah 17,618

Koefisien regresi variabel *reliability and trustworthiness* (X4) sebesar 0,400 artinya jika variabel *reliability and trustworthiness* (X4) mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa mengalami peningkatan sebesar 0,400. Dari tabel **coefficients** untuk uji t diketahui :

$$t \text{ tabel} = 1,989 \text{ dan } t \text{ hitung} = 4,076$$

$$t \text{ hitung} > t \text{ tabel } (4,076 > 1,989)$$

Kesimpulan:

Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *reliability and trustworthiness* (X4) terhadap kepuasan siswa. Jadi variabel *reliability and trustworthiness* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Negeri 1 Tegalsari.

e. *Analisis regresi linier sederhana variabel Recovery (X5) terhadap kepuasan siswa (Y):*

Dari lampiran 5.5 tabel **coefficients**, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22,003 + 0,282X$$

Arti konstanta 22,003 adalah jika *recovery* (X5) nilainya adalah 0, maka kepuasan siswa (Y) nilainya adalah 22,003

Koefisien regresi variabel *recovery* (X5) sebesar 0,282 artinya jika variabel *recovery* (X5) mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa mengalami peningkatan sebesar 0,282. Dari lampiran 6.5 tabel **coefficients** untuk uji t diketahui :

$$t \text{ tabel} = 1,989 \text{ dan } t \text{ hitung} = 4,425$$

$$t \text{ hitung} > t \text{ tabel } (4,425 > 1,989)$$

Kesimpulan:

Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *recovery* (X5) terhadap kepuasan siswa. Jadi Variabel *recovery* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Negeri 1 Tegalsari.

f. *Analisis regresi linier sederhana variabel Reputation and Credibility (X6) terhadap kepuasan siswa (Y):*

Dari lampiran 5.6 tabel **coefficients**, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19,412 + 0,333X$$

Arti konstanta 19,412 adalah jika *reputation and credibility (X6)* nilainya adalah 0, maka kepuasan siswa (Y) nilainya adalah 19,412. Koefisien regresi variabel *reputation and credibility (X6)* sebesar 0,333 artinya jika variabel *reputation and credibility (X6)* mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa mengalami peningkatan sebesar 0,333.

Dari lampiran 6.6 tabel **coefficients** untuk uji t diketahui :
t tabel = 1,989 dan t hitung = 3,437
t hitung > t tabel (3,437 > 1,989)

Kesimpulan :

karena t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *reputation and credibility (X6)* terhadap kepuasan siswa. Jadi variabel *reputation and credibility (X6)* berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Negeri 1 Tegalsari.

Regresi Linier Ganda

Analisis regresi linier ganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan secara linier antara semua variabel bebas X secara simultan terhadap variabel terikat (Y) apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas dinaikkan atau turunkan. Sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , dan X_6) secara simultan berpengaruh dengan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa (Y)

a. *Pengolahan Data*

Obyek pengolahan data regresi linier ganda adalah semua variabel bebas ($X_1,$

X_2, X_3, X_4, X_5 , dan X_6) terhadap variabel terikat (Y) sehingga pengolahan data regresi linier ganda ini hanya dilakukan satu kali. Pengolahan data ini dilakukan menggunakan program SPSS dengan ketentuan :

1. Taraf signifikansi (α) adalah **5%** atau 0,05 (uji dua sisi)
2. Untuk uji F menggunakan df (derajat kebebasan) sebagai berikut :
df1 = k-1 maka = 7-1 = **6** (k = jumlah variabel bebas dan terikat)
df2 = n-k maka = 89-7 = **82** (n = jumlah sampel)

b. *Analisis data*

1. Dari tabel **Model Summary** nilai R = 0,476 hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 terhadap kepuasan pelanggan. koefisien determinasi (R^2) adalah 0,226 atau 22,6% artinya semua variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh 22,6% terhadap kepuasan siswa sedangkan sisanya (100% - 22,6% = 77,4%) dijelaskan oleh pengaruh lain diluar penelitian ini.

2. Dari tabel **ANOVA** atau uji F diketahui :

F hitung = 3,993 dan F tabel = 2,210
F hitung > F tabel (3,993 > 2,210)

Kesimpulan karena F hitung > F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , dan X_6 secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Jadi kesimpulannya *servqual kriteria Gronroos* berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 1 Tegalsari.

3. Dari tabel **coefficients**; persamaan regresinya adalah :

$$Y = 13,980 + 0,161 X_1 + (-0,008) X_2 + 0,073 X_3 + 0,181 X_4 + 0,179 X_5 + (-0,049) X_6.$$

Di mana :

Y = kepuasan siswa

X1 = *professionalism and skill*

X2 = *attitude and behavior*

X3 = *accessibility and flexibility*

X4 = *reliability and trustworthiness*

X5 = *recovery*

X6 = *reputation and credibility*

- a. Konstanta sebesar 13,980 menyatakan bahwa jika X1, X2, X3, X4, X5, X6 nilainya adalah nol maka kepuasan siswa adalah 13,980
- b. Koefisien regresi X1 = 0,161 menyatakan jika nilai variabel lain tetap sedangkan nilai variabel *professionalism and skill* mengalami kenaikan satu maka kepuasan siswa (Y) meningkat sebesar 0,161
- c. Koefisien regresi X2 = -0,008 menyatakan jika nilai variabel lain tetap sedangkan nilai variabel *attitude and behavior* mengalami kenaikan satu maka kepuasan siswa (Y) mengalami penurunan sebesar 0,008
- d. Koefisien regresi X3 = 0,073 menyatakan jika nilai variabel lain tetap sedangkan nilai variabel *accessibility and flexibility* mengalami kenaikan satu maka kepuasan siswa (Y) meningkat sebesar 0,073
- e. Koefisien regresi X4 = 0,181 menyatakan jika nilai variabel lain tetap sedangkan nilai variabel *reliability and trustworthiness* mengalami kenaikan satu maka kepuasan siswa (Y) meningkat sebesar 0,181
- f. Koefisien regresi X5 = 0,179 menyatakan jika nilai variabel lain tetap sedangkan nilai variabel *recovery* mengalami kenaikan satu maka kepuasan siswa (Y) meningkat sebesar 0,179
- g. Koefisien regresi X6 = -0,049 menyatakan jika nilai variabel lain tetap sedangkan nilai variabel *reputation and credibility* mengalami penurunan satu maka kepuasan siswa (Y) menurun sebesar 0,049.

Hasil Uji t dan Uji F

Berdasarkan uji statistik data semua t hitung lebih besar dari t tabel, begitu pula F hitung juga lebih besar dari F tabel maka semua variabel di atas baik secara parsial maupun simultan menyatakan bahwa terdapat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada siswa-siswi SMK Negeri 1 Tegalsari

Triangulasi Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai data dan sumber data yang telah ada guna menghasilkan data yang benar-benar valid.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik guna menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2012:274). Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner lalu dicek dengan wawancara.

Informan pertama adalah Taufik, dari organisasi OSIS di SMK Negeri 1 Tegalsari, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, Taufik menyatakan dalam pelayanan pendidikan “saya merasa puas”.

Informan kedua adalah Risma, dari organisasi OSIS di SMK Negeri 1 Tegalsari, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, Risma menyatakan “Saya puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan di SMK Negeri 1 Tegalsari, namun ada satu yang saya rasa belum puas yaitu waktu istirahat yang terlalu singkat”.

Informan ketiga adalah Agung, dari organisasi Dewan Ambalan di SMK Negeri 1 Tegalsari, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, Agung menyatakan “saya

merasa puas dengan segala pelayanan di SMK Negeri 1 Tegalsari dan juga karena banyak pelajaran yang diajarkan dikelas X dan untuk kelas XI dan XII sudah mulai fokus ke produktif”.

Informan ke’empat adalah Angga, dari organisasi Dewan Ambalan di SMK Negeri 1 Tegalsari, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, Angga menyatakan ””Saya akui cukup puas, saya mohon untuk bimbingan kedisiplinan dan sikap karakter di sekolah ini ditingkatkan lagi walaupun bimbingan kedisiplinanya sudah bagus”.

Informan kelima adalah Diky, dari organisasi Remaja Mushola di SMK Negeri 1 Tegalsari, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, Diky menyatakan “saya sangat lah puas, serta pelayanan di SMK Negeri 1 Tegalsari sangatlah memadai”

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan pendidikan yang diberikan di SMK Negeri 1 Tegalsari berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dari jawaban pada setiap variabel didapatkan hasil skor yang diberikan responden berada di rata rata puas. Hasil tersebut di buktikan dengan hasil jawaban responden pada tiap angket, angket *Profesionalis and Skill* mempunyai frekuensi jawaban 36% menyatakan sangat puas, 61% menyatakan puas, dan 3% menyatakan kurang puas. Angket *Attitude and Behavior* mempunyai frekuensi jawaban 82% sangat puas, 18% puas. Angket *Accessibility and Fkexibility* mempunyai frekuensi jawaban 40% sangat puas, 44% puas dan 16% kurang puas. Angket *Reliability and trustworthiness* 63% sangat puas 33% puas dan 3% kurang puas. Angket *recovery* mempunyai frekuensi jawaban 50% sangat puas, 39% puas dan 10% kurang puas. Angket *reputation and credibility* mempunyai frekuensi jawaban 68% sangat puas, 28% puas dan 3% kurang puas, serta angket kepuasan siswa mempunyai frekuensi jawaban 34% siswa menjawab puas, 57% puas dan 8% kurang puas. Hasil frekuensi ini membuktikan bahwa ada kepuasan siswa

secara parsial dan rata- rata dalam frekuensi puas dan sangat puas.

Berdasarkan hasil uji dari hipotesis 1, didapatkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan kriteria gronroos berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa secara parsial. Hasil penelitian pada uji t menunjukkan tiap variabel memiliki t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel 1,989 hal tersebut menunjukkan ada kepuasan terhadap kualitas pelayanan pendidikan kriteria gronroos secara parsial.

Selanjutnya, pada pengujian hipotesis 2, didapatkan bahwa pelayanan pendidikan kriteria gronroos memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa secara simultan. Hasil penelitian pada uji f menunjukkan f hitung lebih besar dari f tabel 2,210 dan tingkat signifikansi sebesar 3,993 hal tersebut menunjukkan bahwa ada kepuasan terhadap kualitas pelayanan pendidikan kriteria gronroos secara simultan.

Triangulasi data yang berupa wawancara menunjukkan bahwa setiap informan menyatakan kepuasan terhadap setiap variabel-variabel, 5 informan menyatakan kepuasannya dengan pelayanan yang diberikan di SMK Negeri 1 Tegalsari, hanya saja 5 informan menyatakan perlu adanya penambahan fasilitas agar lebih memadai selebihnya itu mereka sangat puas dengan pelayanan yang mereka rasakan. Berdasarkan hasil deskriptif serta pengujian regresi di atas, disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan di SMK Negeri 1 Tegalsari menyatakan puas dan menyatakan ada pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 1 Tegalsari secara pasrsial dan simultan. Adanya kepuasan siswa SMK Negeri 1 Tegalsari haruslah menjadi acuan agar mampu mempertahankan serta meningkatkan lebih baik lagi untuk kedepannya, mengingat dari uji determinasi bahwa variabel recovery mempunyai hasil pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan siswa, maka sudah sewajarnya dan sepatutnya SMK Negeri 1 Tegalsari meningkatkan kepuasan siswa dari segi *frofesional skill* yang mengartikan bahwa perlu ditingkatkan nya lagi keprofesonalan guru serta kemampuan yang dimiliki guru, guna menaikkan angka kepuasan siswa terhadap keprofesionalan serta skill guru yang dimiliki, *attitude and behafior*

yang mengartikan bahwa dari segi perilaku guru serta karyawan perlu ditingkatkan lagi guna mengimbangi dari segi kepuasan yang telah dirasakan siswa seperti *recovery*, *accessibility and flexibility*, dari segi ini perlu adanya peningkatan karena dari uji triangulasi data pun para informan masih banyak yang menyatakan puas namun masih perlu ditingkatkan lagi seperti penambahan akses internet yang masih lambat. *reliability and trustworthiness*, dari variabel inipun perlu ditingkatkan lagi guna menambah rasa kepercayaan siswa terhadap guru, karyawan serta segala spek sistemnya, serta meningkatkan lagi dari *reputation and credibiliti* dari variabel ini mengartikan bahwa perlu adanya peningkatan citra di kalangan siswa dan masyarakat agar mampu memberikan rasa kepercayaan terhadap citra yang dimiliki SMK Negeri 1 Tegalsari.

SIMPULAN

Secara parsial masing-masing 6 variabel berdasarkan hasil pengolahan data dari uji t mempunyai nilai t hitung lebih besar dari t tabel, artinya secara parsial semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 1 tegalsari.

Secara simultan berdasarkan hasil pengolahan data dari uji F mempunyai nilai F hitung jauh lebih besardari F tabel, artinya secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 1 tegalsari.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriah J, Rozi, 2009. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Fakultas Bisnis dan Birokrasi Universitas Indonesia*. [online] pada <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/609/594/>. Diakses pada 11 Maret 2018
- Anggraini, Melisa dwi. 2015. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret*. [online] pada <http://download.portalgaruda.org/article/>. Diakses pada 11 Maret 2018.
- Arikunto, Suharsimi, 2012. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Budiyono. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan siswa*. Tesis: Universitas Negeri Surabaya.
- David , Wijaya. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat
- Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Mulyono, Bayu Hardiyanto. 2008. *Tesis Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. [online] pada <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/>. Diakses pada 27 Maret 2018.
- Sofiati, Nunung Ayu. 2016. *Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didikdi SMK Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung*. Fakultas Ekonomi Indonesia Membangun. [online] pada <https://Urnalinaba.hol.es/index.php/JIM/article/download/70/75>. Diakses pada 26 September 2018.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabeta CV.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. PT Grasindo, Jogjakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002 *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Jogjakarta.
- Wardjito, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Gresik*. Tesis. Surabaya: Institut Teknik Adhi Tama.

Wijaya, Toni, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta: PT Indeks.